

## **Experiência de estágio no Hospital São Francisco de Assis, de Parobé, RS<sup>1</sup>**

Guilherme Augusto de Souza;  
Universidade Feevale, Novo Hamburgo/RS

### **Resumo**

Trabalho desenvolvido ao longo da disciplina de Estágio do Curso de Relações Públicas da Universidade Feevale, percorrendo todo o segundo semestre de 2019. Foi supervisionado pela profissional de Relações Públicas Renata Helena Ghiggi Eidelwein, formada pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, e orientado pela professora Dr. em Relações Públicas Adriana Stürmer. Portanto, é fruto da aplicação prática de conceitos nos campos da assessoria de comunicação e comunicação interna, áreas de reconhecida atuação dos profissionais de Relações Públicas. Desta forma, o empenho compilou iniciativas como diagnóstico da comunicação da instituição, planejamento, aplicação de pesquisas, análise de dados, realização de ações e, por fim, mensuração de resultados.

### **Palavras-chave**

Assessoria de comunicação; comunicação pública; assessoria de imprensa; comunicação institucional; mídias digitais.

### **1. Pertinência do trabalho**

Este trabalho foi desenvolvido para a disciplina de Estágio do Curso de Relações Públicas da Universidade Feevale, no segundo semestre de 2019. Foi supervisionado pela profissional de Relações Públicas Renata Helena Ghiggi Eidelwein, formada pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, e orientado pela professora Me. em Relações Públicas Adriana Stürmer.

A atividade foi realizada no núcleo de comunicação do Hospital São Francisco de Assis - HSFA, em Parobé (RS), onde Renata atua como assessora e responsável. A casa de saúde atende mais de 30 municípios, de diversas regiões do estado, sendo referência em serviços como diagnóstico por imagem e tratamento de lesões de pele, além de prestar atendimentos clínicos, ambulatoriais e emergenciais. Na ocasião, sua equipe era composta por mais de 300 colaboradores.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no Espaço Jovem Pesquisador, na categoria Trabalho Teórico-Práticos, na Sessão 1 - Práticas de Comunicação Organizacional e Relações Públicas, atividade integrante do XIV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

Tal Relatório Técnico-Científico é fruto da aplicação prática de conceitos nos campos da assessoria de comunicação e comunicação interna, áreas de reconhecida atuação dos profissionais de Relações Públicas. Desta forma, o empenho compilou iniciativas como diagnóstico da comunicação da instituição, planejamento, aplicação de pesquisas, análise de dados, realização de ações e, por fim, mensuração de resultados.

O tema, organização e área, foi escolhido por vários motivos. Dentre eles, meu relacionamento com assessoria de comunicação - afinal desempenhei atividades profissionais na área anteriormente. Também, ao cenário desafiador imposto à comunicação pública, especialmente de um hospital, dada a urgência das demandas, a necessidade de tato com os stakeholders e as dificuldades em fortalecer a imagem da casa de saúde mediante as dores, necessidades e sentimentos dos pacientes, principal público de seus serviços.

No HSFA isso tudo é potencializado pelo fato da instituição ser totalmente SUS, ou seja, mantida exclusivamente por repasses do governo estadual. Nesta realidade, atrasos e insuficiências nos vencimentos acabam afetando o corpo clínico e os demais colaboradores, sendo mais um fator de pressão e desmotivação à atividade profissional. Todo esse contexto foi considerado no momento em que delineamos nossos objetivos e o principal do estágio foi submeter à vivência prática conteúdos abordados ao longo do Curso, através de aprofundamento teórico e execução em projetos interdisciplinares, aplicando-os no cotidiano de uma organização.

Já nos específicos pode-se destacar possibilitar a realização de novas ações no Hospital e a coleta de dados para uso posterior por parte da casa de saúde. Também, dedicamos atenção especial ao público interno (o que acabou motivando a produção de uma série de vídeos)..

## **2. Relevância do tema**

Apenas em tomografias o HSFA executa mais de 400 serviços/mês, ação somadas aos seus milhares de atendimentos clínicos e emergenciais que, como dito, atendem mais de 30 municípios do Rio Grande do Sul, da Região Metropolitana à divisa com o Uruguai e Argentina. Números como esses apontam a importância da instituição enquanto promotora de saúde pública a nível estadual.

Já no campo da comunicação, destaco a relevância de desafios já citados, como a possível desmotivação dos funcionários em decorrência de diversos fatores, e o fato do hospital manter apenas um profissional de comunicação. Cabe à Renata todas as funções da assessoria, incluindo planejamento (execução, protocolo e divulgação) de eventos, produção de releases,

gerenciamento de vínculos com a imprensa, gestão das mídias digitais, elaboração de relatórios, presença em reuniões e todas as demais atividades inerentes ao setor.

Esse caso ilustra uma realidade silenciosa do mercado de comunicação. Mostra como, muitas vezes, profissionais de Relações Públicas precisam atuar em equipes numericamente insuficientes (aqui podemos usar o termo inexistentes) diante de grandes demandas de trabalho, sob a pressão organizacional e pessoal de entregar resultados ainda que em cenários que reduzam as probabilidades para tal.

### **3. Referencial teórico**

Para o desenvolvimento deste trabalho consideramos principalmente autores relacionados aos campos da assessoria de comunicação e da comunicação pública. Ana Almansa lembra que as assessorias visam “estabelecer estratégias de comunicação eficazes com a finalidade de manter, consolidar ou melhorar a imagem corporativa de uma organização” (ALMANSA, 2010, p.13) e também cita os principais campos abrangidos pela atividade, como a assessoria e comunicação institucional ou das administrações públicas, nosso caso.

Jorge Duarte complementa, mostrando a relevância do setor, ao lembrar que “a comunicação, sabe-se, é energia que dá vida às organizações; por isso, administrá-la, na área privada, é essencial para a eficiência e até sobrevivência num ambiente altamente instável, volátil e crítico. No ambiente de interesse público, há responsabilidade maior, do atendimento ao direito do cidadão de ter capacidade de agir em seu próprio interesse e na viabilização de demandas coletivas nas mais diversas áreas” (DUARTE, 2006, p.2).

### **4. Metodologia**

A metodologia também incluiu a produção de vídeos com colaboradores; a aplicação de uma pesquisa, visando colher percepções sobre a imagem do hospital na comunidade; e a execução de uma pesquisa de clima organizacional, na qual foram ouvidos mais de 240 funcionários, junto da compilação de dados de seu resultado.

### **5. Resultados**

A definição das atividades a serem realizadas aconteceu em conjunto com a supervisora do estágio, Renata. Ela apresentou uma demanda reprimida do Hospital relacionada à comunicação interna, afirmando que gostariam de realizar ações que gerassem a sensação de valorização aos funcionários, o que foi confirmado pelo nosso diagnóstico e entrevistas.

Por isso, produzimos uma série de vídeos, intitulada ‘Sua saúde, nossa paixão’. Ela apresentou depoimentos de colaboradores, pacientes e apoiadores valorizando pontos específicos do trabalho prestado na casa de saúde. Buscamos gerar sentimento de valorização e importância junto ao público interno através do compartilhamento dessas visões positivas sobre a organização e seus membros. Os materiais estão disponíveis na página da instituição no Facebook<sup>2</sup>.

A série teve dez vídeos, veiculados na página oficial do HSFA no Facebook, postados diariamente de segunda a sexta-feira, ao longo de duas semanas. Em 15 dias, alcançaram cerca de 31.500 pessoas, com 10.886 visualizações e 2.841 interações. Já o tempo aproximado de visualizações superou os 6.000 minutos, ou seja, mais de 100 horas de vídeos nas telas de usuários. A abrangência total certamente foi maior, afinal os materiais ainda foram compartilhados diretamente com colaboradores através de aplicativos como WhatsApp, e estes efetuaram sua própria disseminação entre amigos, colegas, familiares etc.

Além dessa ação principal, cabe destacar resultados da pesquisa de imagem organizacional. Apesar do número de participantes ficar abaixo da expectativa inicial, o estudo foi publicado no próprio site do HSFA e virou tema de reportagem, publicada também no site do hospital, veiculada no Facebook e em release enviado à imprensa local. O estudo mensurou percepções e experiências na casa de saúde, bem como a organização do espaço, empenho da equipe e qualidade do serviço. Induzidos a resumir sua visão geral sobre a organização em uma palavra, participantes usaram termos como ‘acolhedor’, ‘bondade’, ‘humanizado’ e também ‘mediano’ e ‘burocrata’, apresentando a diversidade de opiniões acerca do hospital.

Gostaríamos de ter executado demais atividades, mas fomos limitados por falta de recursos e tempo hábil. Como forma de conclusão do trabalho, na ocasião, apresentamos breve relatório com os resultados obtidos à direção do hospital. Acreditamos, portanto, que o maior legado deixado por nosso empenho à casa de saúde foram os dados que ela terá à sua disposição para ações futuras, como resultados de pesquisas de clima e imagem, além do acervo audiovisual proporcionados pela nossa série de vídeos.

## **Apêndices**

Abaixo elencamos alguns materiais produzidos ao longo do desenvolvimento deste trabalho. Eles ilustram os bastidores das atividades, ações realizadas e, também, resultados obtidos.

---

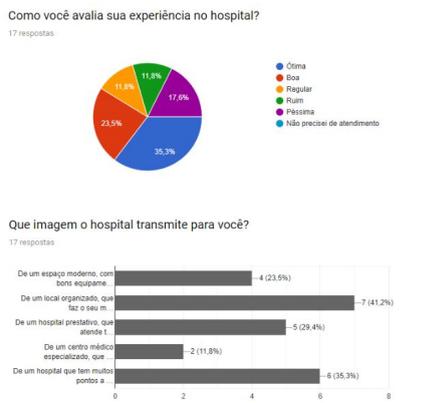
<sup>2</sup> Disponível em <https://www.facebook.com/486385758140894/videos/2776218269120374>. Acesso em 20 de outubro de 2020.



Bastidores das gravações da série ‘Sua saúde, nossa paixão’, com um enfermeiro sendo entrevistado.



Recorte de comentários em vídeo do ‘Sua saúde, nossa paixão’ publicado no Facebook e, na outra imagem, membro da direção do HSFA tecendo elogios ao projeto à Renata via WhatsApp (seu nome está subscrito para preservar sua identidade).



Pesquisa de imagem: imagem de release convertido em matéria jornalística publicada em portal local e, à direita, print de um dos resultados da pesquisa.

## Referências

- ALAMANSA, Ana. Assessorias de Comunicação. São C. do Sul, SP: Difusão Editora, 2010.
- FERRARETTO, Elisa Kopplin, & FERRARETTO, Luiz Artur. Assessoria de Imprensa - Teoria e Prática. São Paulo: Summus Editorial, 2013
- BALDISSERA, Rudimar. Significação e comunicação na construção da imagem conceito. Porto Alegre: Fronteiras, 2008.
- BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Usos e Significados do Conceito Comunicação Pública, 2006.
- DUARTE, Jorge. Comunicação Pública. São Paulo: Atlasc, 2006.
- PRIMO, Alex. Interações em rede. Porto Alegre: Editora Meridional Ltda, 2013.